Maisons des services départementaux

Au cœur de l'action sociale

Le service social départemental a été réorganisé en janvier 2012. Les Centres médico-sociaux départementaux sont devenus les Maisons des services départementaux. Ces MSD regroupent de nombreux services du secteur social : Protection maternelle et infantile, Aide sociale à l'enfance, Insertion, Habitat... Près de 200 agents du Département y travaillent.

Depuis le début de l'année 2013, le Conseil général a engagé plusieurs actions afin d'améliorer les conditions de travail du personnel des MSD et d'offrir un accueil et un service de qualité aux usagers. Chaque agent de MSD est ainsi désormais équipé en informatique.

Parallèlement, en concertation avec tous les travailleurs sociaux, une révision de la sectorisation est en cours afin de rééquilibrer les zones d'intervention des assistantes sociales.

En chiffres (2012)

Les Maisons des services départementaux

- **142 agents MSD** et **48 agents des autres services du pôle** (ASE, PMI, logement, insertion...) travaillent dans les **12 Maisons des services départementaux** que compte la Corrèze.
- **450 demi-journées** de permanence sociale sont assurées chaque mois.
- En dehors des MSD, des permanences sont assurées dans **44 autres lieux** : mairies, Maisons du Département....
- La PMI a procédé à **54 consultations de nourrissons par mois**.
- En 2012, **73 800 personnes** ont été accueillies dans les MSD, qui ont géré dans le même temps **159 000 appels téléphoniques**.

Plus de 50 consultations sont données par les médecins de la PMI chaque mois.

SOCIAL

Adapter les outils face à la charge de travail accrue

Face à la charge de travail en hausse constante dans le secteur social, ce qui rend plus difficiles les conditions d'accueil et d'accompagnement, le Pôle Proximité et Solidarité du Conseil général a lancé un programme d'actions afin d'améliorer le fonctionnement des 12 Maisons des services départementaux de la Corrèze.

Chaque agent des Maisons des services départementaux sera doté d'un ordinateur.

«Le boulot explose dans les services sociaux», a constaté la vice-présidente du Conseil général, Dominique Grador. Accompagnée pour certaines de Gérard Bonnet, elle a visité toutes les MSD. Au fil de ces rencontres et des discussions avec les chefs de service et les agents, plusieurs domaines ont été relevés où le Département pouvait intervenir pour améliorer les conditions d'accueil et de travail : importantes inégalités de charge de travail d'un secteur à l'autre, vétusté de certains lieux de permanence, manque d'équipement informatique...

Une enveloppe de 100 000 euros

Toute l'année 2013 a été consacrée à l'étude et à la mise en place de solutions, les MSD de Brive Centre et d'Ussel servant de structures pilotes. La concertation avec les agents concernés a abouti à un rééquilibrage des secteurs couverts par les travailleurs sociaux (voir par ailleurs). L'objectif est de faire de même avec toutes les MSD du département.

Le Conseil général a par ailleurs voté une enveloppe de 100 000 euros afin que les 188 agents du Département soient tous équipés d'un ordinateur. Des formations seront dispensées en interne dès les premiers mois de 2014 pour définir les usages informatiques possibles et permettre de les maîtriser techniquement.

Les lieux de permanences dans les communes rurales seront également étudiés de près en collaboration avec l'Association des maires, dans le but d'améliorer la qualité de l'accueil de l'usager et de donner un confort de travail et une sécurité aux travailleurs sociaux.

Enfin, plusieurs MSD ont vocation à changer de locaux, comme celle de Juillac en 2013. Celle de Meymac sera ainsi installée dans l'ex-maison du Parc naturel régional de Millevaches. A plus long terme, il est envisagé de regrouper une partie des agents des trois MSD de Brive dans une «Maison de la solidarité» qui serait accueillie, en partenariat avec la Ville, dans l'ancienne caserne Brune.

JUILLAC

De nouveaux locaux pour la MSD de Juillac

La nouvelle Maison des services départementaux de Juillac a été récemment inaugurée. Installée dans l'ancienne gendarmerie, elle offre de meilleures conditions de travail et d'accueil des usagers.

Les nouveaux locaux sont aménagés en deux parties : une est réservée à l'accueil du public, la seconde aux personnels.

Accueillie dans les locaux de la mairie depuis 1992, la Maison des services départementaux de Juillac souffrait d'un espace inadapté aux missions des agents et aux attentes des usagers. *«Je me souviens des conditions dans lesquelles vous deviez accueillir des personnes en grande fragilité. Nous avions pu échanger au bénéfice de plusieurs visites»,* a rappelé Dominique Grador, lors de l'inauguration des nouveaux locaux, en s'adressant aux agents. La vice-présidente en charge des affaires sociales a également souligné : *« Ces rencontres m'ont été utiles pour mieux appréhender votre action et mieux comprendre vos difficultés d'intervention».*

Aussi, lorsque la gendarmerie de Juillac a été libérée de ses occupants en septembre 2012, le Département, propriétaire des lieux, a saisi l'opportunité pour les rémanéager.

Service de proximité

Les locaux (224 m²) ont été agencés en deux parties. Destinée à l'accueil du public, la première comprend une salle de médiation, un local pour la PMI, deux bureaux de permanence et le bureau du chef de service. La seconde partie est réservée aux personnels. Elle regroupe cinq bureaux pour les agents en charge de la gestion du RSA et de l'Aide éducative en milieu ouvert (AEMO) et une salle de réunion.

L'aménagement des locaux a coûté 280 000 euros. L'opération a permis de conserver un service de proximité tout en valorisant un bâtiment appartenant à la collectivité. Le président du Conseil général, Gérard Bonnet, l'a souligné : *«Chacune de nos actions est la démonstration de la pertinence de ce niveau d'intervention afin que chacun puisse être assuré d'avoir une écoute, une aide et un service de proximité».*

■ La MSD de Juillac, mode d'emploi

Le champ d'intervention des 11 agents de la MSD de Juillac couvre 25 communes réparties sur 6 cantons : Juillac, Ayen, Donzenac, Lubersac, Vigeois et Larche. Sur ce territoire, 52 permanences mensuelles du service social sont assurées, dont une hebdomadaire à la MSD. Par ailleurs, 12 permanences hebdomadaires se tiennent à Pompadour, Objat, Cublac, Brignac-la-Plaine, Voutezac et Ayen.

En 2013, 70 personnes ont été accueillies en moyenne chaque mois à la MSD et 750 appels téléphoniques ont été reçus mensuellement.

Services

Des établissements polyvalents

Une nouvelle organisation a vu le jour en janvier 2012. Les Unités territoriales d'action médico-sociale (UTAMS) ont été remplacées par des territoires couverts par 12 Maisons des services départementaux (elles-mêmes ont succédé aux Centres médico-sociaux départementaux).

Compétence obligatoire du Conseil général, l'action médico-sociale répond aux besoins de nombreux Corréziens. Sur un territoire déterminé, les Maisons des services départementaux proposent de nombreux services : accueil, aides et secours, protection maternelle et infantile, aide sociale à l'enfance, insertion, habitat. Ces services sont conçus pour permettre aux personnes en difficulté de devenir autonomes par l'insertion sociale, professionnelle, éducative, budgétaire et sanitaire.

Les travailleurs sociaux apportent aussi leur aide et leurs conseils pour faciliter l'accès au droit, retrouver l'équilibre budgétaire, évaluer la situation d'enfants en danger, remédier aux conflits intrafamiliaux, favoriser l'accès à l'habitat et le maintien dans le logement...

Un meilleur accueil et un accompagnement plus soutenu

La Maison des services départementaux de Brive-Centre a été pilote pour le travail de sectorisation et d'informatisation entrepris par le Conseil général.

Monique Lacroix (à droite) devant la carte mise à jour des secteurs d'intervention de la MSD de Brive Centre.

Comme son nom l'indique, la Maison des services départementaux de Brive-Centre intervient sur tout le centre de Brive, mais également dans le quartier de Rivet. Une dizaine d'assistantes sociales se répartissent les missions sur ce territoire dense en population.

«Nous avons constaté que les principaux problèmes que nous rencontrons au quotidien concernent les familles mono-parentales et le logement : leur vétusté et leur mauvaise isolation occasionnent un important turn-over», explique la chef de service de la MSD, Monique Lacroix. *«A partir de ce constat, nous nous sommes demandé comment créer du lien social dans Brive Centre et comment rendre moins difficile notre façon de travailler avec cette population»*.

Lorsque le Pôle Proximité et Solidarité du Département a voulu engager une réflexion englobant la sectorisation et l'informatisation des MSD, Monique Lacroix et ses agents (*) ont collaboré étroitement avec le service informatique du Conseil général en charge de cette mission.

Rééquilibrage des secteurs

«Nous nous sommes rapidement rendues compte que notre territoire avait un mauvais équilibre entre ses secteurs. Certaines assistantes sociales avaient beaucoup de travail, tandis que d'autres opéraient dans des secteurs plus calmes et faisaient un meilleur travail, explique Monique Lacroix. *Avec les logiciels du service informatique, déjà utilisés pour la sectorisation des collèges, nous avons collaboré de façon à répondre efficacement au besoin de rééquilibrage de nos secteurs»*. Près d'un an de travail de collecte des informations et d'élaboration de divers scénarios ont abouti au découpage du territoire de Brive Centre en 9 secteurs où la charge de travail est beaucoup mieux répartie qu'auparavant.

A chacun son ordinateur

«Une fois la sectorisation terminée, nous sommes entrés dans la phase de l'informatisation. Depuis cet été, chacun de nos agents a son ordinateur. Toujours avec le service informatique, nous avons défini les usages possibles de l'informatisation de l'action sociale territoriale», souligne Monique Lacroix. Premier bénéfice : l'accueil. *«Il est nettement plus fluide. Cela permet un meilleur suivi des dossiers, d'orienter vers les bonnes personnes, d'éviter de demander les mêmes justificatifs... De même, l'accès à la messagerie et aux sites partenaires est un plus indéniable pour améliorer sensiblement l'accompagnement des personnes que nous recevons et leur donner des réponses rapides et efficientes»*, indique-t-elle.

Des formations sont programmées en 2014, au Conseil général, pour tous les agents des MSD.

(*) 2 référents du service placement de l'ASE, un médecin de la PMI, 2 puéricultrices, 1 orthoptiste, 2 référents RSA, 10 assistantes sociales, 2 conseillères en économie sociale et familiale, 2 agents chargés de l'action éducative en milieu ouvert (mesure judiciaire) et de l'action éducative à domicile (mesure administrative), 1 sage-femme, 4 secrétaires.